

Bijlage 1 - Programma van Eisen Schoonmaakmiddelen, -materialen en machines Sportaccommodaties – Perceel 1

Eis	Beschrijving
1. Algemeen	
1.1	De Schoonmaakmiddelen en materialen voldoen aan de geldende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
	De Schoonmaakmiddelen en materialen worden geproduceerd volgens de civiele normen en richtlijnen. Opdrachtnemer zal de certificaten hiervan op verzoek van opdrachtgever direct overleggen.
1.3	De Schoonmaakmiddelen en materialen worden geïdentificeerd volgens de geldende wetgeving en normen. Tevens dienen geldige veiligheidsinformatiebladen aanwezig te zijn, met informatie over de risico's van een gevaarlijke stof of preparaat, en aanbevelingen voor het veilig gebruik ervan.
2. Voorraadbeheer en bestelproces	
2.1	Opdrachtnemer voorziet in een digitaal ordersysteem waar opdrachtnemer door middel van het aanmaken van een account producten kan bestellen. Het bestelsysteem voorziet in rapportages.
2.2	Opdrachtnemer levert de bestelde schoonmaakmiddelen en materialen af op de door Opdrachtgever vooraf aangegeven leverlocatie. Te allen tijde wordt getekend voor ontvangst door een medewerker van de Opdrachtgever.
2.3	De Opdrachtnemer levert binnen drie (3) werkdagen na het plaatsen van de bestelling. Indien Opdrachtnemer een product niet tijdig kan leveren dient er contact opgenomen te worden met Opdrachtgever, binnen één (1) werkdag na plaatsen bestelling.
2.4	De Opdrachtnemer levert op werkdagen, maandag t/m vrijdag tussen 08.00-16.00. Tijdens het verificatie gesprek kunnen er specifiekere afspraken gemaakt worden zoals een vaste leverdag.
2.5	Indien de Opdrachtgever hier om verzoekt, is de Opdrachtnemer in staat een spoedbestelling uit te leveren. Dit verzoek kan telefonisch gebeuren waarna achteraf door Opdrachtgever de bestelling wordt aangemaakt in het inkoopstelsel. Onder een spoedbestelling verstaat Opdrachtgever een levering zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 24 uur na plaatsing van de bestelling. De Opdrachtnemer garandeert dat spoedbestellingen worden uitgevoerd tegen marktconforme prijzen.
2.6	De Opdrachtnemer levert franco op de bij bestelling opgegeven locatie en berekend geen overige kosten, zoals administratiekosten, orderkosten, vervoerskosten of andere kosten.
2.7	De schoonmaakmiddelen en schoonmaakmaterialen hebben een houdbaarheidsdatum van minimaal zes (6) maanden na levering.
2.8	Indien er voor levering gebruik wordt gemaakt van een tussenleverancier dan dient Opdrachtgever hierover geïnformeerd te worden. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de tussenleverancier op de hoogte is van de specifieke levercondities.
3. Milieu, duurzaamheid, wetgeving en keurmerken	
3.1	Voor de Schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of vergelijkbare verpakkingen of tabletten die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.
3.2	Voor het verdunnen van Schoonmaakmiddelen tot de gebruikoplossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten).
3.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, onderhouden en repareren van de doseerapparatuur bij normaal gebruik (kosteloos). Bij uitval van de doseerapparatuur worden storingen binnen 48 uur verholpen. Indien reparatie niet meer mogelijk is, vervangt Opdrachtnemer de doseerapparatuur kosteloos binnen 24 uur.
3.4	Opdrachtnemer neemt naast alle genoemde eisen alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.
3.5	Alle door de Opdrachtnemer aangeboden (vloeibare) producten voor schoonmaakmiddelen voldoen aan de REACH-normering en zijn in bezit van het keurmerk: EU ecolabel, Nordic Swan of Eco Cert en biologisch afbreekbaar.
3.6	Alle door de Opdrachtnemer aangeboden schoonmaakmiddelen en -materialen dienen te beschikken over een instructieblad voor de juiste toepassing en te beschikken over pictogram(men) of kleurcodesysteem ter verduidelijking van de wijze waarop het middel of apparaat gebruikt dient te worden.
3.7	De Opdrachtnemer gebruikt bij het versturen en leveren van artikelen zo min mogelijk verpakkingsmateriaal.
3.8	Verpakkingsmateriaal wordt door opdrachtnemer retour genomen.

4. Training en advies	
4.1	Opdrachtnemer geeft desgewenst kosteloos trainingen aan medewerkers van Opdrachtgever met betrekking tot het op de juiste manier gebruiken van de door Opdrachtnemer geleverde schoonmaakmiddelen, materialen en methoden.
4.2	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar vakinhoudelijke kennis en geeft, gevraagd en ongevraagd kosteloos advies over producten, materialen en methoden aan Opdrachtgever, desgewenst op locatie.
4.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor op de hoogte te blijven over marktontwikkelingen en innovaties op het gebied van producten, materialen en methoden en deelt deze kennis met de Opdrachtgever in een periodiek overleg.
4.4	Opdrachtnemer stelt schriftelijke werkinstructies op in de Nederlandse taal.
4.5	Mondelinge instructies en trainingen dienen in de Nederlandse taal gegeven te worden.
4.6	Opdrachtnemer stelt schriftelijke instructies op in een format dat door opdrachtgever gewijzigd kan worden. De werkinstructie blijft eigendom van opdrachtgever.
5. Assortiment	
5.1	Uw inschrijving bevat een volledig ingevuld prijzenblad (invulbijlage D), waarvan de aantallen een indicatie betreffen en hieraan geen rechten kunnen worden ontleend.
5.2	Van alle Schoonmaakmiddelen en -Materialen worden door de Opdrachtnemer, na gunning, productgegevens, foto's van de producten en veiligheidsbladen, met informatie over de risico's van een gevaarlijke stof of preparaat, en aanbevelingen voor het veilig gebruik ervan, opgesteld die aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
5.3	Producten buiten het vaste assortiment dienen tegen dezelfde prijscondities te worden aangeboden en zijn in ieder geval marktconform. Indien hiervan wordt afgeweken behoudt de Opdrachtgever zich het recht deze bij een andere leverancier af te nemen.
5.4	Inschrijver garandeert dat de aangeboden artikelen gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst (dus inclusief de eventuele verlengingen) leverbaar is, tenzij Opdrachtgever akkoord gaat met vervanging van (één van) de huidige artikelen door nieuwe(re) versies/uitgaven.
5.5	Wijzigingen in het assortiment o.a. met betrekking tot verpakkingseenheden mogen, op voorwaarde dat het assortiment c.q. de verpakkingseenheden binnen de kaders van deze aanbesteding blijven, alleen na vooraf schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever worden doorgevoerd. De wijzigingen dienen minimaal één (1) maand van tevoren te worden ingediend.
5.6	Artikelen die niet voorradig zijn door bijzondere omstandigheden (de Coronacrisis als voorbeeld) moeten vervangen worden door vergelijkbare producten voor een gelijke prijs of marktconforme prijs;
5.7	De schoonmaakmaterialen moeten van dien aard zijn dat de werknemers, die gebruik maken van de materialen, hun werk moeten kunnen uitvoeren zonder mentale of fysieke problemen op te lopen.
6. Contractmanagement, facturatie en dienstverlening	
6.1	De Opdrachtnemer dient één medewerker aan te wijzen als vast contactpersoon voor de Opdrachtgever. Deze contactpersoon is op werkdagen van 08:00-17:00 uur bereikbaar via telefoon en/of email. Bij afwezigheid van de contactpersoon wordt deze adequaat vervangen. Tevens is de vaste contactpersoon in staat ondersteuning te bieden voor alle vragen en adviezen over producten en materialen. De aangewezen contactpersoon dient de Nederlandse taal machtig te zijn in woord en geschrift.
6.2	De Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure die gebruikt kan worden voor deze Opdracht. Per klacht ontvangt de Opdrachtgever binnen 24 uur een inhoudelijk reactie inclusief een voorstel om de klacht op te lossen en herhaling van een vergelijkbare klacht te voorkomen.
6.3	Tarieven vermeld op het prijzenblad zijn leidend en dienen vast te staan tot en met 31 december 2025.
6.4	De prijs per afzonderlijk artikel kan maximaal een keer per jaar per 1 januari van ieder jaar worden verhoogd of verlaagd na schriftelijke goedkeuring van de contractmanager, voor het eerst per 1 januari 2026, met een maximale inflatiecorrectie berekend volgens de CPI alle huishoudens (laatst vastgestelde basisjaar) zoals gepubliceerd door het CBS. Prijsaanpassingen dienen uiterlijk op 1 november van elk jaar, voorafgaande aan de eventuele verhoging per 1 januari van het volgende kalenderjaar, aan de opdrachtgever schriftelijk kenbaar gemaakt te worden, door middel van het overleggen van een aangepaste prijslijst; voor het eerst derhalve op uiterlijk 1 november 2025. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.
6.5	Facturatie wordt aangeleverd nadat levering is voltooid. Aan de facturatie worden de volgende eisen gesteld: a) Opdrachtnemer is verplicht één emailadres voor alle orders aan Opdrachtgever op te geven waar naartoe orders worden gestuurd door Opdrachtgever.

	b) Opdrachtnemer is verplicht altijd het door Opdrachtgever gegeven inkoopordernummer op te nemen op factuur. Aanlevering van facturen dient digitaal te geschieden in PDF naar factuur@eindhoven.nl voorzien van voornoemde inkoopordernummer. c) Opdrachtnemer accepteert geen orders van Opdrachtgever die buiten het inkoopstelsel van Opdrachtgever (ProActis) naar Opdrachtnemer worden gestuurd. d) Als Opdrachtnemer toch orders vanuit de organisatie van Opdrachtgever ontvangt buiten het inkoopstelsel van Opdrachtgever (ProActis), dient Opdrachtnemer dit te melden bij de contractmanager van Opdrachtgever. e) Opdrachtnemer is verplicht altijd een 1 op 1 relatie tussen order en factuur te hanteren, tenzij door Opdrachtgever uitdrukkelijk anders wordt aangegeven. De contactpersonen m.b.t. het factureren worden na definitieve gunning aan de Opdrachtnemer, kenbaar gemaakt. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever voor alle zaken die met de facturering te maken hebben. Vanuit Opdrachtgever is dit de contractmanager.
6.6	Management rapportage Gedurende de looptijd van het contract wil de opdrachtgever over managementinformatie kunnen beschikken. Opdrachtnemer levert uiterlijk twee weken na ieder kwartaal en cumulatief na afronding van ieder jaar digitaal en schriftelijk managementinformatie over het totale contract en per locatie gespecificeerd t.a.v. de contractmanager aan: • Overzicht van de geleverde middelen, apparaten; • Overzicht van het geleverde per locatie; • Overzicht van de gegeven trainingen; • Overzicht van het aantal spoedbestelling; • Overzicht van klachten en de wijze van afhandeling (inclusief vermelding van de indiener van de klacht)'; • Genomen structurele maatregelen om regelmatig terugkomende klachten/ problemen/ tekortkomingen op te lossen; • Overeengekomen KPI's.
7. Communicatie	
7.1	Op operationeel en tactisch niveau dienen overlegmomenten tussen Opdrachtgever en opdrachtnemer plaats te vinden. <i>Operationeel overleg</i> In het operationeel overleg wordt op locatieniveau gesproken over dienstverlening. Overleg tussen: vertegenwoordiger Opdrachtnemer, locatieverantwoordelijke van de Opdrachtgever. <i>Tactisch overleg</i> In het tactisch overleg wordt over het geheel van alle locaties gesproken over de: • Managementrapportage; • Kwaliteit dienstverlening; • Evaluatie overige contractafspraken versus uitvoering waaronder communicatie, flexibiliteit en facturatie; • Eventuele klachten, registratie en behandeling; • Optimalisatie huidige dienstverlening c.q. verbetervoorstellen; • Nieuwe ontwikkelingen en/of innovatie. Frequentie: twee (2) keer per jaar. Overleg tussen: vertegenwoordiger Opdrachtnemer, vertegenwoordiger van de locaties en de contractmanager.
7.2	Opdrachtgever neemt het initiatief om overleggen in te plannen. Overleg vindt plaats op locatie van Opdrachtgever.
7.3	De verslaglegging inclusief de actiepunten worden binnen een week na het overleg door de contractmanager van Opdrachtgever aangeleverd.
7.4	Indien naar het oordeel van Opdrachtgever extra overleg redelijkerwijs gezien noodzakelijk is, zal Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer melden. De door de Opdrachtnemer te maken kosten (overlegkosten, reiskosten en dergelijke) komen voor rekening van Opdrachtnemer.